

PENGUNAAN IT DALAM SMEs: KAJIAN KES DI DAERAH KUBANG PASU

KEDAH

OLEH

RUSMAWATI SAID

Kertas Penyelidikan ini dikemukakan kepada Sekolah Siswazah  
sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan  
Ijazah Sarjana Ekonomi

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

MEI 2000

© Rusmawati Said, 2000. Hak cipta terpelihara



**Sekolah Siswazah  
(Graduate School)  
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK  
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
(I, the undersigned, certify that)

Rusmawati binti Hj. Said

calon untuk Ijazah  
(candidate for the degree of) Sarjana Ekonomi

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk  
(has presented his/her project paper of the following title)

Penggunaan IT Dalam SMEs : Kajian Kes di Daerah Kubang Pasu Kedah

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek  
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,  
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.  
(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory  
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia  
(Name of Supervisor): Prof. Dato' Dr. Jamalludin bin Sulaiman

Tandatangan  
(Signature)

Tarikh  
(Date)

: 24 MEI 2000

## **KEBENARAN MERUJUK KERTAS PENYELIDIKAN**

Kertas Penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program Sarjana Ekonomi Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju mengizinkan pihak Perpustakaan Sultanah Bahiyah, UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada Kertas Penyelidikan ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia Kertas Penyelidikan atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas Kertas Penyelidikan ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan Kertas Penyelidikan ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

DEKAN SEKOLAH SISWAZAH  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
06010 SINTOK  
KEDAH DARUL AMAN

## ABSTRAK

Kertas penyelidikan ini bertujuan untuk mengkaji tahap penggunaan teknologi maklumat di dalam enterpris kecil dan sederhana di Daerah Kubang Pasu. Kajian ini akan mengkategorikan enterpris yang mempunyai nilai jualan tahunan tidak lebih daripada RM10 juta dan bilangan pekerja tidak lebih daripada 50 orang sebagai enterpris berskala kecil, manakala enterpris yang mempunyai bilangan pekerja sepenuh masa di antara 51 orang hingga 150 orang dengan hasil jualan tahunan di antara RM10 juta hingga RM25 juta sebagai enterpris berskala sederhana. Daerah Kubang Pasu telah dipilih sebagai kajian kes. Sebanyak 22 buah enterpris telah dijadikan responden bagi kajian ini. Daripada jumlah ini, hanya 18 responden yang memberi jawapan lengkap. Justeru, analisis akan dibuat berdasarkan 18 responden sahaja. Kajian ini juga cuba melihat sama ada tahap pengetahuan pengurus mempengaruhi tahap penggunaan IT dan seterusnya mengenal pasti bentuk **sistem** yang digunakan oleh enterpris kecil dan sederhana di Kubang Pasu. Jenis perancangan IT yang dilakukan oleh sesebuah enterpris untuk membaiki tahap yang sedia ada juga cuba dikenal pasti. Selain objektif yang ditetapkan, kajian ini juga akan memberi sedikit gambaran tentang pembangunan Daerah Kubang Pasu. Kajian ini akan menggunakan kaedah pengukuran tahap sistem maklumat dalam mengukur tahap penggunaan IT. Kaedah pengumpulan data yang digunakan ialah kaedah borang soal selidik.

## **ABSTRACT**

This study investigates the degree of information technology usage in small and medium enterprises in Kubang Pasu District. Enterprises with annual sale value not exceeding RM10 million and with less than 50 full time workers are classified as small-scale enterprise. Enterprise with full time workers between 51 and 150 full time workers and with annual sale between RM10 million and RM 25 million are categorized as medium scale enterprise. Twenty-two enterprises in Kubang Pasu District were chosen as the respondents of the study; but only 18 respondents gave complete responses. The analysis was based on the 18 respondents. The study also examines whether the degree of knowledge among managers influences the degree of IT usage and identifies the types of systems used by the small and medium scale enterprises in Kubang Pasu. The study also examines the types of IT plan done in an enterprise in order to improve its degree of application. The information system (IS) of measurement will used in order to measure the degree of IT usage. Moreover, the study also gives some pictures on the development in Kubang Pasu District.

## **PENGHARGAAN**

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia-Nya saya dapat menyiapkan kertas penyelidikan dan menyempurnakan pengajian siswazah di Universiti Utara Malaysia ini.

Saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia saya, iaitu Prof. Dato' Dr. Jamalludin Sulaiman atas segala tunjuk ajar dan nasihat yang telah diberikan. Terima kasih juga saya ucapkan kepada semua pensyarah Sekolah Ekonomi yang telah mengajar dan berkongsi pendapat di sepanjang pengajian saya di universiti ini.

Ucapan terima kasih juga harus saya berikan kepada Majlis Daerah Kubang Pasu, Perbadanan Kemajuan Negeri Kedah dan individu-individu terbabit yang tidak dapat saya nyatakan di sini.

Seterusnya ucapan terima kasih kepada keluarga yang tidak pernah penat memberikan harapan dan doa agar terus berusaha.

Akhir sekali saya mendoakan semoga Allah memberikan keberkatan kepada semua bagi mencapai kejayaan di dunia dan akhirat.

RUSMAWATI SAID  
Universiti Utara Malaysia  
Sintok  
2000

## KANDUNGAN

	<u>Halaman</u>
<b>KEBENARAN MERUJUK</b>	<i>i</i>
<b>ABSTRAK</b>	<i>ii</i>
<b>ABSTRACT</b>	<i>iii</i>
<b>PENGHARGAAN</b>	<i>iv</i>
<b>KANDUNGAN</b>	<i>v</i>
<b>SENARAI JADUAL</b>	<i>vii</i>
<b>SENARAI RAJAH</b>	<i>viii</i>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
Pengenalan	1
Penggunaan IT	3
Sumbangan SMEs Kepada Ekonomi Negara	6
Definisi SMEs	7
Latar Belakang Daerah Kubang Pasu	10
Definisi Sistem dan Rangkaian Komunikasi Teknologi Maklumat	14
IT ( <i>Information Technology</i> )	14
IS ( <i>Information System</i> )	14
TPS ( <i>Transaction Processing System</i> )	14
MIS ( <i>Management Information System</i> )	15
DSS ( <i>Decision Support System</i> )	15
ES ( <i>Expert System</i> )	15
CAD/CAM	16
LAN ( <i>Local Area Network</i> )	16
WAN ( <i>Wide Area Network</i> )	16
Internet	16
E-Mail ( <i>Electronic Mail</i> )	17
FACSIMILE/FAKSIMILE	17
Penyataan Masalah	17
Objektif Kajian	19
Soalan kajian	19
Organisasi Kertas Penyelidikan	20

## **BAB 2   ULASAN KARYA**

Teknologi Maklumat Dalam SMEs	21
Peranan Teknologi Maklumat Dalam SMEs	28

## **BAB 3   METODOLOGI**

Kaedah Pengumpulan Data	31
Populasi	32
Soal Selidik dan Pengukuran Kajian	33
Automate	35
Informate	36
Transformate	36
Pengumpulan Data	37
Penganalisan Data	37

## **BAB 4   PENEMUAN KAJIAN**

Responden Kajian	38
Penemuan Umum Kajian	42
Tahap Pengetahuan Pengurus Syarikat Tentang Teknologi Maklumat	45
Sistem dan Perisian yang digunakan oleh SMEs di Daerah Kubang Pasu	48
Tahap Penggunaan Teknologi Maklumat di Peringkat Pengurusan	49
Tahap Penggunaan Teknologi Maklumat di Daerah Kubang Pasu	51
Perancangan IT di Kalangan SMEs di Daerah Kubang Pasu	52

## **BAB 5 KESIMPULAN**

Ringkasan Kajian	54
Implikasi Dasar	57
Cadangan	58
Penutup	59

## **RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**



## SENARAI JADUAL

	Halaman
<b>Jadual 1.1.</b> Penggunaan IT Mengikut Sektor, 1996.	4
<b>Jadual 4.1.</b> Bilangan Responden Mengikut Lokasi.	39
<b>Jadual 4.2.</b> Bilangan Enterpris Mengikut Kategori Industri	40
<b>Jadual 4.3.</b> Tahun dan Bilangan Enterpris di Daerah Kubang Pasu Memulakan Perniagaan	41
<b>Jadual 4.4.</b> Jumlah Enterpris Mengikut Bilangan Pekerja	42
<b>Jadual 4.5.</b> Jumlah Enterpris Mengikut Nilai Jualan Tahunan	42
<b>Jadual 4.6.</b> Ringkasan Maklumat Kajian	43
<b>Jadual 4.7.</b> Taraf Pendidikan Pengurus	45
<b>Jadual 4.8.</b> Bilangan Pengurus Yang Mengikuti Kursus Teknologi Maklumat	46
<b>Jadual 4.9.</b> Tahap Pengetahuan Pengurus Tentang IT	47
<b>Jadual 4.10.</b> Perisian dan Sistem Yang Digunakan Mengikut Bahagian Pengurusan	50
<b>Jadual 4.11.</b> Peratusan Tahap Penggunaan Maklumat di Kalangan SME di Daerah Kubang Pasu	51
<b>Jadual 4.12.</b> Bilangan Enterpris dan Jenis Kursus Yang Diikuti	53

## **SENARAI RAJAH**

	Halaman
<b>Rajah 3.1.</b> Pembangunan Aplikasi IS Sejak 1950	35

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **Pengenalan**

Teknologi Maklumat (IT) ialah bidang yang merangkumi mikroelektronik, komputer (perkakasan dan perisian), dan telekomunikasi. Walaupun istilah teknologi maklumat atau '*Information Technology*' (IT) mula diperkenalkan pada sekitar pertengahan tahun 1980-an, tetapi teknologi mikroelektronik, komputer, dan telekomunikasi sudah lama bertapak. Teknologi telekomunikasi umpamanya, telah bermula dengan terciptanya telefon oleh Alexander Graham Bell pada tahun 1876. Mikroelektronik pula mula diperkenalkan dengan terciptanya transistor oleh para saintis daripada Bell Laboratories di Amerika Syarikat pada tahun 1947. Manakala teknologi perkomputeran bermula pada tahun 1939 apabila komputer Atanasoff-Berry Computer (ABC) diperkenalkan.

Pada peringkat awal, teknologi komputer berkembang dengan agak perlahan. Namun, setelah litar terkamil dan proses '*microminiaturization*' diperkenalkan, teknologi-teknologi ini mula diintegrasikan dan bergerak secara bersama menuju ke satu tingkat perkembangan yang lebih progresif. Integrasi ini semakin memuncak dengan kemunculan komputer mikro atau lebih dikenali sebagai komputer peribadi (PC) pada tahun-tahun 1980-an.

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

- Edwards, C. 1983. Developing Microcomputer Based Business Systems. *Journal of Systems Management*, 36-38.
- Er, M.C. 1987. The Impact of Information Technology on Organizations. *Journal of Systems Management*
- Evans, J. 1983. *Negotiating Technology Change, in New Office Technology: Human and Organization Aspects*. London: Frances Printer.
- Faridah Shahadan & Ragayah Madeline Berma. 1989. Industri Bersaiz Kecil dan Sederhana di Jepun, dlm. Ismail Mohd Salleh (ed.), *Industri Kecil*, Kuala Lumpur: AMK Interaksi Sdn.Bhd.
- Fordyce, Doni. 1985. The User Challenge. *Venture*, 86.
- Freankel, J.R and Wallen, N.E. 1993. *How to Design and Evaluate Research in Education*, 2<sup>nd</sup> ed. New York: Mc Graw-Hill, Inc.
- Gable, G.G. & Raman, K.S. 1992. Government Initiatives of IT Adoption in Small Business: Experiences of the Singapore Small Enterprise Computerization Program, *International Systems*, Vol. 1, pp. 68-92.
- Hasnah Ali dan Faridah Shahadan . 1995. Pendahuluan, dlm. Rahmah Ismail (ed.), *Industri Kecil Malaysia*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ho.S. 1988. Small Scale Enterprise in Korea and Taiwan, *World Bank Staff Working Paper 384*. Washington D.C
- Igbaria, M. 1990. End-User Computing Effectiveness: A Structural Equation Model. *Omega*, Vol. 18, pp. 637-52.
- Igbaria, M. 1992. An Examination of Microcomputer Usage in Taiwan. *Information and Management*, Vol. 22, pp. 19-28.
- James A. O'Brien. 1999. *Management Information Systems* (Fourth Edition). United States: McGraw-Hill.
- Kagan , A., Lau, K. & Nusgart, K.R. 1990. Information Systems Usage Within Small Business Firms. *Journal of Entrepreneurship: Theory & Practice*, Vol 14, pp. 25-37.
- Kenneth C. Laudon, Carol Guercio Traver, Jane Price Laudon. 1994. *Information Technology and Society*. California: Wadsworth Inc.

- Lees, J. D. and Lees, D.D. 1987. Realities of Small Business Information System Implementation. *Journal of System Management*. Pp.6-13.
- Lees, J. D. 1987. Successful Development of Small Business Information Systems. *Journal of Systems Management*. Vol 25, pp. 36-9.
- Lembaga Kemajuan Perindustrian Malaysia. 1981. Laporan Tahunan: Kuala Lumpur
- Louis Raymond, Pierre-Andre J., Jean-Bernard C., Richard Lachance. 1996. Managing Technological Change In Manufacturing SMEs: A Multiple Case Analysis, *Int. J. Technology Management*, Vol 11, Nos. ¾, pp. 270-85.
- Malaysia. 1994-1997. *Productivity Report* . Kuala Lumpur: Perbadanan Produktiviti Negara.
- Malaysia. 1996. Rancangan Malaysia Ketujuh, 1996-2000, Kuala Lumpur: Jabatan Pencetakan Negara.
- Mahathir Mohamed. Feb 1991. *Malaysia: The Way Forward*, Kuala Lumpur: National Printing Department.
- Micheal J. Earl. 1989, *Management Strategies for Information Technology*. United Kingdom: Prentice Hall.
- Majlis Daerah Kubang Pasu. 1997. *Rancangan Struktur Majlis Daerah Kubang Pasu(1991-2005)*. Alor Setar: Pencetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Mario Raffa and Giuseppe Zollo. 1994. Sources of Inovation and Professionals in Small Innovative Firms. *Int. Journal Technology Management*, Vol. 9, No3/4, pp.481-96.
- Mc Faclan, F.W.1981. Portfolio App.roach to Information Systems. *Harvard Bussiness Buniness Review*, pp.142-50.
- Moha Asri. 2000. *Pengetahuan Informasi Teknologi Dalam Enterprais Kecil dan Sederhana*. Universiti Sains Malaysia: Pusat Penyelidikan Dasar.
- Mohd Majid Konting, 1993. *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- MOSTE, 1990. *Industrial Technology Development A National Plan of Action*. Ministry of Science, Technology and Environment Malaysia. Kuala Lumpur: National Printing Department.
- Panko. R.R. 1984. Office Work. *Office: Technology and People*. Vol. 2, pp. 120-38.

- Pavitt, K., Robson, M. and Townsend, J. 1987. The Size Distribution and Innovating Firm in UK:1945-1983, *Journal of Industrial Economics*, Vol. 31, No. 3.
- Pejabat Daerah Kubang Pasu. 1994. *Profil Kubang Pasu*. Kedah.
- Perbadanan Kemajuan Negeri Kedah. 1997. *Cadangan Pembinaan 8 Unit Kilang Berkembar Untuk IKS di Kawasan Perindustrian Bukit Kayu Hitam*. Alor Setar: Jabatan Promosi Industri.
- PIKOM 1991. *The Current Status and Policy of The Information Industry in Malaysia*. Kuala Lumpur: Association of Computer Industry.
- Rademacher, R.A., June 1989. Critical Factor for Systems Success, *Journal of Systems Management*. pp. 15-7.
- Raman, K. S., 1992. *App.lication of Information Technology in Small Medium Enterprise in Singapore: Critical Success Factors*. United Centre for Reginal Development.
- Rifkin, Glenn. 1986. Large, Small Stores Seek High-Tech Edge.*Computerworld*. Vol.20, pp.42-4.
- Roger Carter.1993. *Students' Guide To Information Technology*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Rushami Zien Yusoff. 1992. *Marketing Orientation In Service Organization*. 2<sup>nd</sup> ed., Singapore: John Wiley & Son
- Sekaran U., 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building App.roach*.2<sup>nd</sup> ed. New York. John Wiley & Son.
- Senn, J & Gibson,V. 1981. Risks of Invesment in Microcomputers for Small Business. *Journal of Small Business Management*. pp.24-32.
- Shahrum,H., Sharipah Soa'dd S.Y., Engku Mohd Nazri, Sabri,A., Zurni,O. 1997. *Information Technology Adaption Among the SMEs in the Northern Region of Peninsular Malaysia*. Sekolah Teknologi Maklumat, Sintok:Universiti Utara.
- Shanks, K. G. 24 August 1985. *Inflating or Deflating Projects Depends on the Big Four*. Data Management, pp. 18-21.
- Shariffadeen, T.M.A. 1988. Microelectronics, Information Technology and Society. *Paper presented at the First Raja Tan Sri Zainal Lecture on 17<sup>th</sup> September1988 at Putra World*. Kuala Lumpur.

- Silver, A.G. & Silver, M.L. 1986. *Computers and Information Processing*. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.
- SMIDEC. 1999. *Menggerak IKS Ke Arah Globalisasi*. Kuala Lumpur: Perbadanan Pembangunan Industri Kecil dan Sederhana.
- Starky, C. V. 1986. *The Impact of High Technology on British Industry*. Publication No: 4884, Brunei University.
- Stuart W. Hubbard. 1985. *Cad/Cam Application for Business*. Canada: ORYX Press.
- Tengku M. Azman. 1991. *Information Technology and Education: The Emerging Malaysian Scenario*. ————: EDU. Comp.
- Thomas G. Cowing, Rodney E. Stevenson. 1981. *Productivity Measurement in Regulated Industries*. New York: Academic Press.
- Treadgold, Alan D. 1990. The Role of Distribution Channel Agents in Promoting Innovative Activity in Small Retail Businesses. A Case Study of IT Adoption. *Service Industrial Journal (UK)*, Vol 10, pp. 651-66
- Valida, A.C., Ang, C.L., Kasiran, M.K., Hashin, S and Suradi, Z., 1994. *A Survey of Information Technology utilization Among Business Organization on Malaysia*. Kuala Lumpur. ————
- Wunsch, D.R. 1986. *Action Research in Business Education*, Business Education Forum, pp. 31-3.
- Walsh, A. 1990. *Statistics for the Social Sciences*. New York. Haper and Row Publishers
- Yap, C. S. 1990. Distinguishing Characteristics of Organization Using Computers. *Information & Management*, Vol. 18, pp. 97-107.
- Yap, C. S., Soh, C.P.P. and Raman K. S., 1992. Information Systems Success Factors in Small Business, in *OMEGA International Journal of Management Science*. Vol 20, No. 5/6, pp. 797-609.